SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA IN HIŠNI RED

HOTEL KRVAVEC

Upravljavec: RTC Krvavec, d.o.o.

Naslov: Grad 76, 4207 Cerklje na Gorenjskem, Slovenija

Telefon: +386 51 350 830

E-pošta: booking@rtc-krvavec.si

Spletna stran: www.rtc-krvavec.si

DELOVNI ČAS

Spodaj so navedeni običajni delovni časi posameznih hotelskih in gorskih storitev. Delovni časi se lahko spreminjajo glede na sezono, vremenske razmere in obratovanje naprav.

Hotel Krvavec

Storitev	Poletje	Zima
Recepcija	9.00–21.00	7.30–20.00
Bar	7.00–22.00	7.00–22.00
Samopostrežna restavracija	—	10.00–16.00
Hotelska restavracija	8.00–9.30 in 19.00–21.00	7.00–9.00 in 18.00–20.00
Plaža – restavracija	8.00–17.00	8.00–16.30
Savna	10.00–21.00	10.00–21.00
Fun Room	8.00–23.00	8.00–23.00

Planina Krvavec

Storitev	Poletje	Zima
Smučišče Krvavec	—	8.15–16.00
Kabinska žičnica	9.00–19.00	8.00–17.00
Poletni park Krvavec	10.00–18.00	—
Bike park Krvavec	9.00–19.00	—

Pomembne telefonske številke

- Klic v sili: 112
- Policija: 113
- Recepcija Hotela Krvavec: +386 51 350 830

1. SPLOŠNE DOLOČBE

Splošni pogoji poslovanja in hišni red določajo pravice in obveznosti gostov ter ponudnika nastanitvenih in drugih storitev v Hotelu Krvavec.

Z rezervacijo nastanitve oziroma uporabo hotelskih storitev gost potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in hišnim redom ter da se z njimi strinja.

Pogoji veljajo za vse goste Hotela Krvavec in apartmajske hiše Muštrinka ter druge osebe, ki uporabljajo njihove prostore ali storitve.

2. POVPRAŠEVANJA IN REZERVACIJE

Povpraševanje za nastanitev lahko gost odda po elektronski pošti, telefonu, preko spletne strani ali drugih prodajnih kanalov.

Rezervacija je potrjena, ko gost prejme pisno potrditev rezervacije oziroma ponudbe in izpolni pogoje za plačilo predplačila v višini 50 %, razen če je v ponudbi določeno drugače.

Gost je ob rezervaciji dolžan posredovati pravilne podatke o številu oseb, datumu prihoda in odhoda ter starosti otrok. Navesti mora **TOČNO STAROST OTROK OB ČASU BIVANJA V HOTELU**, saj se cene in morebitni popusti obračunavajo glede na starost otroka v času obiska.

Popusti za otroke pri nastanitvi v isti sobi s starši:

• Otroci od 0 do 3,99 leta: brezplačno.

• Otroci od 4 do 8,99 leta: 40 % popusta.

• Otroci od 9 do 12,99 leta: 20 % popusta.

Če se ob prihodu ugotovi, da posredovani podatki niso pravilni oziroma se ne ujemajo z dejanskim stanjem, je gost dolžan poravnati morebitno razliko v ceni oziroma doplačilo.

Vse posebne želje gosta se upoštevajo glede na razpoložljivost in jih hotel ne more vedno zagotoviti.

3. CENE IN PLAČILO

Cene nastanitve in dodatnih storitev so navedene v ponudbi, ceniku oziroma potrditvi rezervacije.

Za nastanitev v sobi z balkonom ali teraso se zaračuna doplačilo v višini 5 EUR na sobo na nočitev.

Cene veljajo za obdobje in storitve, navedene v ponudbi. Morebitne dodatne storitve, ki niso vključene v potrjeno ponudbo, se zaračunajo posebej. Med dodatne storitve sodijo na primer uporaba savne, pijača in druge storitve po aktualnem ceniku.

Turistična in druge zakonsko določene takse niso vključene v ceno, razen če je v ponudbi izrecno navedeno drugače. Taksa se obračuna v skladu z veljavnimi predpisi.

Hotel omogoča plačilo:

- z gotovino;
- z darilnimi boni
- s plačilnimi karticami Mastercard, Visa, Diners in Maestro.

Čekov ne sprejemamo.

4. PREDPLAČILO IN POTRDITEV REZERVACIJE

Za potrditev rezervacije je potrebno plačilo 50 % predplačila celotne vrednosti rezervacije, razen če je v ponudbi določeno drugače.

Če v ponudbi ni naveden drugačen rok, mora gost predplačilo poravnati v roku 7 dni od prejema ponudbe.

Rezervacija se šteje za potrjeno po prejemu zahtevanega predplačila. Gost po prejemu plačila prejme avansni račun, ki potrjuje prejem plačila in rezervacijo.

Če gost predplačila ne poravna v dogovorjenem roku, si hotel pridržuje pravico, da brez dodatnega obvestila prekliče rezervacijo in sprosti nastanitvene kapacitete.

Preostanek zneska gost poravna najpozneje ob odhodu oziroma v skladu z dogovorom, navedenim v ponudbi.

5. ODPOVED REZERVACIJE IN NEPRIHOD

Gost lahko rezervacijo odpove pisno, po elektronski pošti na naslov booking@rtc-krvavec.si.

Odpoved najmanj 21 dni pred prihodom: gostu se že plačano predplačilo vrne.

Odpoved manj kot 21 dni pred prihodom: plačano predplačilo se ne vrača.

V primeru neprihoda brez predhodne odpovedi si hotel pridržuje pravico, da nastanitveno enoto sprosti in jo ponudi drugim gostom.

Morebitni drugačni pogoji odpovedi, določeni v posebni ponudbi ali rezervaciji, imajo prednost pred temi splošnimi pogoji.

6. PRIHOD, PRIJAVA IN ODHOD GOSTOV

Prijava gostov (check-in) je mogoča od 14.00 dalje. Zgodnejša prijava je mogoča le, če je soba že pripravljena in če to dopuščata zasedenost ter organizacija dela hotela.

Odjava gostov (check-out) je najpozneje do 10.00 na dan odhoda.

Poznejša odjava do 11.00 je mogoča po predhodnem dogovoru z recepcijo in glede na razpoložljivost. Za poznejšo odjavo do 11.00 se zaračuna doplačilo 15 EUR.

Če gost sobe ne izprazni do dogovorjenega časa odjave oziroma najpozneje do 10.00 brez predhodnega dogovora z recepcijo, hotel zaračuna:

- 50 % cene nastanitve za uporabo sobe do 16.00;
- 100 % cene nastanitve za uporabo sobe po 16.00.

Gost je ob prihodu dolžan predložiti osebni dokument za prijavo v skladu z veljavno zakonodajo ter poravnati morebitne neporavnane obveznosti.

Če gost prispe izven delovnega časa recepcije, mora način prevzema ključa oziroma dostopa do sobe predhodno uskladiti s hotelom.

7. DOSTOP DO HOTELA, KABINSKA ŽIČNICA IN PARKIRANJE

Hotel Krvavec se nahaja na približno 1.600 metrih nadmorske višine. Dostop do hotela je mogoč po gorski cesti oziroma s kabinsko žičnico, odvisno od trenutnih obratovalnih in vremenskih razmer.

Obratovalni čas kabinske žičnice je odvisen od sezone in aktualnega obratovalnega urnika. Običajni obratovalni čas je med 8.00 in 17.00, ob nočnem sankanju ob petkih in sobotah pa lahko obratuje tudi do 19.00. Urnik se lahko spremeni zaradi vremenskih, tehničnih ali drugih obratovalnih razlogov.

Prevoz s kabinsko žičnico je za goste Hotela Krvavec in apartmajev Muštrinka brezplačen, vendar ni vključen kot zagotovljena storitev v ceno nastanitve. Obratovanje kabinske žičnice je odvisno od vremenskih, tehničnih in drugih obratovalnih razmer. V primeru nedelovanja kabinske žičnice to samo po sebi ni razlog za odpoved rezervacije brez stroškov oziroma za povračilo stroškov nastanitve.

Parkiranje je mogoče na označenih parkiriščih pri hotelu oziroma na spodnji postaji kabinske žičnice, skladno z aktualnimi pogoji parkiranja in prometno ureditvijo.

Ko se gost s kabinsko žičnico povzpne do zgornje postaje, lahko kontaktira recepcijo hotela, ki bo glede na razpoložljivost organizirala hotelski prevoz do hotela. Gost lahko pot do hotela nadaljuje tudi s štirisedežnico, ki pripelje neposredno do Hotela Krvavec, kadar ta obratuje.

Gostje, nastanjeni v Hotelu Krvavec ali apartmajski hiši Muštrinka, so ob nakupu kart na recepciji Hotela Krvavec upravičeni do 15 % popusta.

Izključno gostje, nastanjeni v Hotelu Krvavec ali apartmajski hiši Muštrinka, imajo pravico do dviga zapornice (rampe) na dostopni poti preko recepcije Hotela Krvavec na telefonski številki +386 51 350 830.

Gostje morajo upoštevati navodila osebja, prometno signalizacijo in varnostna pravila na območju Krvavca.

8. UPORABA SOB IN HOTELSKE OPREME

Gostje so dolžni s sobami, pohištvom, napravami in drugo hotelsko opremo ravnati skrbno ter jih uporabljati v skladu z njihovim namenom.

Iz hotelskih sob ni dovoljeno odnašati inventarja, opreme ali drugih predmetov, ki so last hotela.

V sobah ni dovoljena uporaba lastnih kuhalnikov, grelnih naprav in drugih električnih naprav, ki bi lahko predstavljale požarno ali drugo varnostno tveganje, razen če hotel njihovo uporabo predhodno odobri.

Ogrevanje sob je urejeno preko sistema hotelskega ogrevanja. Če gostu temperatura v sobi ne ustreza, naj se obrne na recepcijo, ki bo temperaturo ustrezno prilagodila.

Gost mora morebitne poškodbe, okvare ali nepravilnosti v sobi nemudoma sporočiti recepciji.

Gost je odgovoren za ključ nastanitvene enote, ki ga prejme ob prijavi. V primeru izgube ključa se gostu zaračuna nadomestilo za izdelavo novega ključa v višini 20 EUR.

Gost odgovarja za škodo, ki jo sam povzroči na hotelski opremi, inventarju ali prostorih, prav tako pa odgovarja za škodo, ki jo povzročijo osebe, za katere je odgovoren. Povzročeno škodo je dolžan poravnati v višini dejanskih in dokazljivih stroškov popravila oziroma nadomestitve.

9. HIŠNI RED, NOČNI MIR IN VARNOST

Gostje so dolžni spoštovati hišni red ter se v hotelskih prostorih obnašati tako, da ne motijo drugih gostov in zaposlenih.

Nočni mir velja med 23.00 in 6.00. V tem času niso dovoljeni glasni pogovori, predvajanje glasbe, zabave ali druga ravnanja, ki bi motila počitek drugih gostov.

Ob vikendih lahko v hotelu potekajo poroke, zaključni dogodki in druge zasebne prireditve, zaradi katerih je lahko prisotna povečana glasnost oziroma glasba tudi v večernih in nočnih urah. Hotel si pridržuje pravico do organizacije in izvedbe tovrstnih dogodkov ter s tem povezane glasnosti, pri čemer si prizadeva čim bolj omejiti morebitne nevšečnosti za ostale goste. Gostom se zahvaljujemo za razumevanje.

Kajenje je prepovedano v vseh notranjih prostorih hotela, vključno s sobami, hodniki, restavracijo in drugimi skupnimi prostori. Kajenje je dovoljeno samo na za to označenih zunanjih površinah.

Za kajenje v sobah ali drugih notranjih hotelskih prostorih se gostu zaračuna 50 EUR za dodatno čiščenje oziroma sanacijo prostora.

Gostje so dolžni upoštevati požarnovarnostna navodila, označbe za evakuacijo in navodila hotelskega osebja.

V hotelske prostore ni dovoljeno prinašati nevarnih, vnetljivih ali eksplozivnih snovi ter predmetov, ki bi lahko ogrožali varnost ljudi ali premoženja.

Obiskovalci, ki niso nastanjeni v hotelu, se morajo pred obiskom javiti na recepciji. V sobah lahko prenočujejo samo osebe, ki so pravilno prijavljene v skladu z veljavnimi predpisi in potrjeno rezervacijo. V primeru kršitev pravil glede prijave in števila oseb si hotel pridržuje pravico zaračunati nastale stroške oziroma ustrezna doplačila skladno z veljavnim cenikom.

10. PREHRANA IN RESTAVRACIJA

Obroki so organizirani v hotelski restavraciji v naslednjih okvirnih terminih:

- Zajtrk: 7.00–10.00;
- Večerja: 18.00–20.00;
- À la carte ponudba: 12.00–20.00.

Hotel si pridržuje pravico do spremembe urnika glede na sezono, zasedenost in organizacijo dela.

Informativne cene obrokov za goste hotela:

- zajtrk: 17 EUR na osebo;

večerja: 25 EUR na osebo.

Informativne cene obrokov za zunanje goste:

- zajtrk: 21 EUR na osebo;
- večerja: 32 EUR na osebo.

Veljajo aktualni ceniki in pogoji ponudbe v času koriščenja storitve.

V hotelsko restavracijo ni dovoljeno prinašati in uživati lastne hrane in pijače, razen po predhodnem dogovoru s hotelom.

Gostje morajo morebitne alergije, prehranske omejitve in posebne prehranske potrebe sporočiti hotelu pred prihodom. Hotel se bo po svojih zmožnostih potrudil upoštevati sporočene zahteve.

Priprava hrane za seboj oziroma odnašanje hrane iz restavracije ni dovoljena, razen če hotel to izrecno odobri.

11. SAVNA

Uporaba savne je mogoča v skladu z aktualno ponudbo, cenikom in razpoložljivostjo.

Če savna ni rezervirana za zasebno uporabo, jo lahko uporabljajo tudi drugi hotelski gostje. Zasebno uporabo savne je mogoče predhodno dogovoriti na recepciji, glede na razpoložljivost.

Gostje morajo upoštevati navodila za uporabo savne, higienska in varnostna pravila ter navodila osebja.

Uporaba savne ni priporočljiva osebam, ki imajo zdravstvene omejitve za uporabo savne. Gostje jo uporabljajo na lastno odgovornost, pri čemer to ne izključuje odgovornosti ponudnika, ki je določena z veljavno zakonodajo.

V savno ni dovoljeno vstopati pod vplivom alkohola ali drugih psihoaktivnih snovi.

Otrokom, mlajšim od 12 let, uporaba savne ni dovoljena. Mladoletniki od 12. do dopolnjenega 18. leta lahko savno uporabljajo samo v spremstvu odrasle osebe.

Za vsako nastalo škodo v savni, na opremi ali inventarju odgovarja povzročitelj škode. Hotel si pridržuje pravico zahtevati povračilo dejanskih in dokazljivih stroškov popravila oziroma nadomestitve poškodovane opreme.

12. FUN ROOM IN DRUGE AKTIVNOSTI

Hotel ima prostor Fun Room, kjer so gostom na voljo biljard, pikado, namizni nogomet in namizni hokej.

Igralne naprave delujejo na žetone, ki jih je mogoče kupiti na avtomatu v prostoru Fun Room.

Gostje morajo z igralnimi napravami in opremo ravnati skrbno ter jih uporabljati v skladu z njihovim namenom. Prepovedana je neprimerna uporaba, namerno poškodovanje ali kakršno koli ravnanje, ki bi lahko povzročilo okvaro opreme.

Za vsako nastalo škodo na igralnih napravah, opremi ali inventarju odgovarja povzročitelj škode. Hotel si pridržuje pravico zahtevati povračilo dejanskih in dokazljivih stroškov popravila oziroma nadomestitve poškodovane opreme.

Če škodo povzroči otrok, zanjo v skladu z veljavno zakonodajo odgovarjajo starši oziroma skrbniki.

Otroci lahko Fun Room uporabljajo pod nadzorom staršev oziroma odgovorne odrasle osebe.

Zunanje športne in rekreativne aktivnosti, kot so smučanje, sankanje, kolesarjenje in druge aktivnosti na območju Krvavca, gostje izvajajo ob upoštevanju pravil posameznega ponudnika, varnostnih navodil in lastnih sposobnosti. To ne izključuje odgovornosti ponudnika, ki jo določa zakonodaja.

13. SMUČARSKA SOBA IN SHRANJEVANJE OPREME

Gostom je na voljo prostor za shranjevanje smučarske in druge športne opreme.

Smučarsko opremo je treba shranjevati v za to namenjenem prostoru. Vnašanje smuči, smučarskih čevljev in druge mokre ali umazane športne opreme v hotelske sobe ni dovoljeno.

Gostje morajo prostor uporabljati skrbno ter upoštevati navodila glede dostopa in zaklepanja.

Hotel priporoča, da gostje svoje osebne in vrednejše predmete ustrezno zavarujejo. Za izgubo ali poškodovanje opreme hotel odgovarja v obsegu, ki ga določa veljavna zakonodaja.

14. OTROCI

Starši oziroma spremljevalci so odgovorni za varnost in primerno vedenje otrok v hotelskih sobah, skupnih prostorih in na zunanjih površinah.

Otroci morajo biti v skupnih prostorih pod nadzorom staršev oziroma odgovorne odrasle osebe. Starši oziroma skrbniki odgovarjajo za škodo, ki jo otroci povzročijo, v skladu z veljavno zakonodajo.

15. HIŠNI LJUBLJENČKI

Nastanitev hišnih ljubljenčkov v Hotelu Krvavec je mogoča samo po predhodnem dogovoru s hotelom. Cena nastanitve hišnega ljubljenčka znaša 15 EUR na nočitev.

Vstop hišnih ljubljenčkov v hotelsko restavracijo ni dovoljen.

V objektu Muštrinka hišni ljubljenčki niso dovoljeni. Gost mora hotel o hišnem ljubljenčku obvestiti že ob rezervaciji. Če gost kljub prepovedi prispe s hišnim ljubljenčkom, si hotel pridržuje pravico, da zavrne nastanitev v Muštrinki. Če hotela ne more zagotoviti ustrezne alternativne nastanitve v Hotelu Krvavec, si pridržuje pravico do zadržanja predplačila v skladu s pogoji rezervacije in veljavno zakonodajo.

Lastnik hišnega ljubljenčka je odgovoren za njegovo vedenje, čistočo in morebitno škodo, ki jo povzroči.

15. MUŠTRINKA – DODATNA NASTANITEV

Muštrinka je dodatna nastanitvena možnost v objektu, ki se nahaja nekoliko nižje od Hotela Krvavec. Prijava gostov in prevzem ključev potekata na recepciji Hotela Krvavec.

Nastanitev v Muštrinki je mogoča v skladu z razpoložljivostjo in pogoji, navedenimi v posamezni ponudbi.

Ob najemu apartmajske hiše Muštrinka je gost dolžan plačati kavcijo v višini 100 EUR. Kavcija se gostu ob odhodu v celoti vrne, če je nastanitev predana v ustreznem stanju, brez poškodb in manjkajočega inventarja.

Gostje lahko rezervirajo samo najem apartmaja ali nastanitev z obroki v Hotelu Krvavec, če to dopuščajo obratovanje hotela, razpoložljivost restavracije in število gostov.

Obroki se v primeru dogovorjene prehrane koristijo v Hotelu Krvavec. Razpoložljivost obrokov je treba predhodno potrditi.

Za goste Muštrinke veljajo tudi ustrezne določbe teh splošnih pogojev, zlasti glede prijave gostov, odgovornosti za škodo, varnosti in spoštovanja hišnega reda.

16. ODGOVORNOST ZA OSEBNE PREDMETE IN ŠKODO

Gostje so sami dolžni skrbeti za svoje osebne predmete, denar, dokumente, elektronske naprave, športno opremo in druge vrednejše predmete.

Hotel za osebne predmete gostov odgovarja v obsegu in pod pogoji, ki jih določa veljavna zakonodaja.

Gost je dolžan vsako izgubo, poškodbo ali krajo osebnih predmetov nemudoma prijaviti recepciji.

Gost odgovarja za škodo, ki jo povzroči sam ali osebe, za katere je odgovoren, na hotelski opremi, inventarju, prostorih in drugih sredstvih hotela.

V primeru poškodovanja ali izgube hotelske opreme si hotel pridržuje pravico zahtevati povračilo dejanskih in dokazljivih stroškov popravila oziroma nadomestitve.

17. VAROVANJE OKOLJA IN ODGOVORNO RAVNANJE

Hotel Krvavec deluje v naravnem gorskem okolju, zato goste pozivamo k odgovornemu ravnanju z okoljem.

Gostje naj varčujejo z vodo in energijo, odpadke odlagajo v za to namenjene koše ter spoštujejo naravno okolje in okoliške površine.

Na območju hotela in Krvavca je treba upoštevati navodila za varovanje narave, varnostna opozorila in označene poti.

18. PRITOŽBE IN REKLAMACIJE

Gost naj morebitne pripombe, nepravilnosti ali nezadovoljstvo z nastanitvijo oziroma storitvami sporoči recepciji čim prej, po možnosti že med bivanjem.

Hotel si bo prizadeval, da se težave odpravijo v najkrajšem možnem času in da se gostu zagotovi ustrezna rešitev.

Pritožbe in reklamacije lahko gost posreduje tudi pisno na elektronski naslov booking@rtc-krvavec.si.

Hotel obravnava pritožbe v skladu z veljavno zakonodajo in svojimi internimi postopki.

19. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Hotel osebne podatke gostov obdeluje za namene izvajanja rezervacije, zagotavljanja nastanitve, prijave gostov, obračuna storitev, izpolnjevanja zakonskih obveznosti in drugih zakonitih namenov.

Osebni podatki se obdelujejo in hranijo v skladu z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov.

Podrobnejše informacije o obdelavi osebnih podatkov so gostom na voljo v obvestilu o zasebnosti na spletni strani hotela oziroma pri ponudniku.

20. KONČNE DOLOČBE

Hotel si pridržuje pravico do spremembe teh splošnih pogojev in hišnega reda. Veljavna različica je objavljena na spletni strani hotela oziroma je gostom na voljo na recepciji.

Za vprašanja, ki niso urejena s temi pogoji, se uporabljajo veljavni predpisi Republike Slovenije.

V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in posebnimi pogoji, navedenimi v potrjeni ponudbi ali rezervaciji, veljajo posebni pogoji, če je tako izrecno določeno.

Z rezervacijo oziroma uporabo hotelskih storitev gost potrjuje, da je s splošnimi pogoji poslovanja in hišnim redom seznanjen ter da se z njimi strinja.

RTC Krvavec, d.o.o.
Hotel Krvavec